

**РЕШЕНИЕ**  
**Совета муниципального образования «Поселок городского типа**  
**Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района**  
**Республики Татарстан»**

« 6 » июля 2018 г.

№ 82

**Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан»**

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Уставом муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан», Совет муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан» **решил:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района».

2. Установить, что вторник с 14-00 до 17-00 часов является днем приема граждан по личным вопросам в органах местного самоуправления муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района».

3. Установить, что каждый вторник месяца с 14-00 до 17-00 часов прием граждан по личным вопросам осуществляет Глава муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района», заместитель Главы муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района», Руководитель Исполнительного комитета «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района»

4. Уполномочить на осуществление личного приема граждан в муниципальном образовании «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района», а также на подписание

писем-ответов – заместителя Главы муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района», Руководителя Исполнительного комитета муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района» в соответствии с их компетенцией.

5. Назначить ответственными:

- за своевременную регистрацию обращений граждан, поступивших в письменном виде в органы местного самоуправления муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района» посредством почтовой связи, в Системе электронного документооборота, через Интернет-приемную Камско-Устьинского муниципального района – заместителя руководителя Исполнительного комитета муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района»;

- по контролю за своевременным рассмотрением и исполнением письменных обращений граждан – заместителя Главы муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района»;

- за организацию личного приема граждан Главы муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района», его заместителем, руководителем Исполнительного комитета муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района», контроль за своевременным рассмотрением и исполнением устных обращений граждан – заместителя руководителя Исполнительного комитета муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района»;

- за регистрацию и контроль, за своевременное рассмотрение обращений граждан, принятых по телефону «горячей линии» - специалиста приемной заместителя Главы муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района»;

6. Разместить настоящее решение на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на заместителя Главы муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района».

Председатель Совета,  
Глава муниципального образования  
«Поселок городского типа Камское Устье  
Камско-Устьинского муниципального района»

П.Н. Лоханов

Приложение к  
решению Совета  
муниципального образования  
«Поселок городского типа  
Камское Устье Камско-Устьинского  
муниципального района  
Республики Татарстан»  
от « 6» июля 2018г. №82

**Порядок  
работы по рассмотрению обращений граждан в органах местного  
самоуправления муниципального образования «Поселок городского  
типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее - обращения), контроля за их рассмотрением и исполнением; определяет порядок анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, выявления причин и характера обращений, а также организацию приема граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района».

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.2. Письменные обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование и адрес органа, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в органы местного самоуправления муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района» (далее – муниципальное образование) или должностному лицу органа местного самоуправления

муниципального образования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Граждане вправе обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которым они владеют. Ответы на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

1.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 1.5. настоящего Порядка. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Федерального закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 24.11.2014 г. №357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

1.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

1.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается в дело.

1.6. На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.7. Граждане имеют право обращаться в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования, к должностным лицам аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования лично или через своего представителя.

Граждане имеют право обращаться лично, а так же направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения граждан, в том числе юридических лиц, в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования, к должностным лицам аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностными лицам.

1.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

1.9. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

1.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись неоднократно в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

1.12. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

1.13. В случае поступления в органы местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу органа местного самоуправления муниципального образования письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

## **2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан**

2.1. В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющих в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения об их

наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

2.2. При приеме письменных обращений проверяется правильность их адресации. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи невскрытыми для направления адресату.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), которые скрепляются с конвертом, поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и другие приложения к письму), прикрепляются под скрепку впереди текста письма. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, вставляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается гражданину.

2.3. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в аппарата Совета и Исполнительный комитет муниципального образования. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера. После регистрации организовывается предварительное рассмотрение всех поступивших обращений на предмет содержащейся в них информации. Целью данной процедуры является определение количества поступивших в Совет и Исполнительный комитет муниципального образования обращений граждан по фактам коррупции.

Из всей поступившей корреспонденции выявляются обращения, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) муниципальных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам граждан, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или для третьих лиц).

Данная процедура позволит выявить обращения, которые рассматриваются в особом порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Порядка.

2.4. Резолюции к письменным обращениям оформляются в левом верхнем углу сопроводительного письма или на первой странице

письменного обращения гражданина. Резолюция должна содержать фамилию, имя, отчество должностного лица, текст резолюции (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения), подпись и дату.

2.5. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в письменном обращении вопросов, является исполнитель, указанный первым.

2.6. Письменные обращения, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования на бумажном носителе в обязательном порядке сканируются и загружаются в Систему электронного документооборота.

2.7. Когда данных, указанных в жалобе гражданина, недостаточно для вынесения окончательного решения, от учреждения или лица, действия которого обжалуются, запрашиваются материалы проверки с заключением об обоснованности принятия решения. В случае необходимости, по указанию должностного лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования для проверки жалобы на место могут быть командированы работники аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования.

2.8. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

2.9. Проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем в левом нижнем углу и передается на подпись руководителям в соответствии с их компетенцией.

Исполнитель несет ответственность (одновременно с подписавшими лицами) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные акты.

2.10. Должностные лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 1.5., 1.6., 1.8., 1.9., 1.10., 1.11. настоящего Порядка;

д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного

самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.12. Письменные обращения граждан, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

Письменные обращения граждан, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течении 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.13. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования и переданных для исполнения, считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

2.14. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного пользования.

2.15. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Совета муниципального образования и подписывается Главой, заместителем Главы; на бланке Исполнительного комитета подписывается руководителем Исполнительного комитета муниципального образования в соответствии с их компетенцией. Ответ отправляется по адресу, указанный гражданином.

Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавших обращение), указавшему свой адрес места жительства. В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам.

Ответ на обращение, поступившее в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования по

информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

### **3. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности**

3.1. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, обращение незамедлительно передается Главе или заместителю Главы, руководителю Исполнительного комитета муниципального образования.

Глава муниципального образования или заместитель Главы, руководитель Исполнительного комитета муниципального образования проставляют резолюции и определяют исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

3.2. Обращение не направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

3.3. В случаях, когда в обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение регистрируется и направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. В случае, если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим других коррупционных правонарушений, Глава муниципального образования или заместитель Главы, руководитель Исполнительного комитета муниципального образования принимают решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки должностного лица подразделения кадровой службы по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений). Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения муниципальным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами) и проводится в соответствии с Положением о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на

замещение должностей муниципальной службы, и муниципальными служащими в муниципальном образовании «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района», и соблюдения муниципальными служащими в муниципальном образовании «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района», требований к служебному поведению, утвержденным решением Совета муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского муниципального района».

3.5. В случае если изложенные в обращении факты нуждаются в проверке посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий, то в процессе рассмотрения обращения направляется запрос в государственные органы, уполномоченные на осуществление оперативно-розыскной деятельности.

3.6. В случае если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении муниципальным служащим требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то Главой или заместителем Главы муниципального образования, руководителем Исполнительного комитета муниципального образования принимается решение о предоставлении материалов проверки в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в органах местного самоуправления муниципального образования «Камско-Устьинский муниципальный район» (далее – Комиссия).

При принятии решения о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии назначается дата, время и место заседания, а также организуется работа по подготовке заседания Комиссии в соответствии с нормативными правовыми актами.

3.7. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к муниципальному служащему мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

3.8. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

3.9. Обращение снимается с контроля после направления гражданину ответа на все вопросы, поставленные в обращении.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефону «горячей линии»**

4.1. Настоящий раздел устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» в аппарате Совета и Исполнительном комитете муниципального образования (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших обращений.

4.2. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется круглосуточно по номеру 8(84377) 2-14-76.

4.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационном стенде в здании Исполнительного комитета муниципального образования по адресу: РТ, Камско-Устьинский муниципальный район, пгт. Камское Устье, ул. Советская, д. 11.

4.4. Обращения граждан, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования по телефону «горячей линии» подлежат обязательной регистрации.

4.5. Прием и регистрация обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется главным специалистом приемной Заместителя Главы муниципального образования (далее – приемная), в соответствии с настоящим Порядком.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

4.6. Не регистрируются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, информация, не содержащая конкретных фактов, а также информация оскорбительного характера.

4.7. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

4.8. Принятое телефонное сообщение оформляется главным специалистом приемной в письменном виде с пометкой «*получено по «горячей линии» дата, время*» согласно Приложению 1 и направляется на рассмотрение Главе, заместителю Главы, руководителю Исполнительного комитета муниципального образования. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

4.9. По итогам каждого квартала, полугодия, года, в срок до 15 числа месяца следующего за отчетным, специалист приемной представляет заместителю Главы муниципального образования отчет о количестве,

характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.10. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в приемной Заместителя Главы муниципального образования 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## **5. Организация личного приема граждан**

5.1 Личный прием граждан проводится Главой, Заместителем Главы, руководителем Исполнительного комитета муниципального образования.

5.2. Приема граждан осуществляться в служебных кабинетах.

Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через средства массовой информации и размещается на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу. Указанная информация также размещается на информационных стендах в здания Исполнительного комитета муниципального образования по адресу: РТ, Камско-Устьинский муниципальный район, пгт. Камское Устье, ул. Советская, д.11

В помещении, где производится прием, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему граждан.

При необходимости встречи организуются по месту жительства или работы граждан.

5.3. Содержание устных обращений заносится в карточку личного приема гражданина специалистами органов местного самоуправления муниципального образования (Приложение 2), которая должна содержать сведения о дате приема гражданина, его фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии), адресе его места жительства, фамилии должностного (уполномоченного) лица, ведущего прием, содержании устного обращения и принятых по нему мерах. Указанные реквизиты могут дополняться другими необходимыми сведениями.

5.4. Правом на первоочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

1) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей);

2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

3) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

5.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное. При личном приеме граждане, указанные в подпунктах 1-4 пункта 5.4. настоящего Порядка, предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

5.6. Должностное (или уполномоченное) лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и заверяется подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В необходимых случаях по существу устного обращения гражданина составляется справка, которая регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Должностные лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы местного самоуправления, предприятия, учреждения или организации, руководители и сотрудники которых обязаны оказывать им помощь и содействие: представлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению), обеспечивать квалифицированными консультациями, связью, направлять сотрудников для осуществления приема и т.д.

5.8. В случае, если гражданин совершает в приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное (или уполномоченное) лицо, ведущее прием,

принимает необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. При необходимости вызываются сотрудники органов внутренних дел и скорой медицинской помощи.

## **6. Проверка состояния работы с обращениями и контроль за их рассмотрением. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации**

6.1. Должностные лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Не реже одного раза в квартал проводится внутренняя проверка работы по рассмотрению обращений и принятию решений по ним, для чего назначается комиссия. По результатам проверки составляется акт, который, в случае обнаружения нарушений порядка рассмотрения обращений, должен содержать предложения по их устранению и привлечению виновных лиц к ответственности.

6.3. В аппарате Совета и Исполнительном комитете муниципального образования контроль по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, а также обращения на личном приеме граждан, о результатах, рассмотрения которых требуется дать ответ автору или предоставить информацию по запросу соответствующего органа или должностного лица.

6.4. Непосредственно работа по контролю возлагается на должностных лиц аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, наделенных полномочиями по контролю.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения соответствующим должностным лицам по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

6.5. О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно, но не реже одного раза в месяц, докладывается заместителю Главы муниципального образования.

6.6. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, при подготовке годового отчета о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования, осуществляется обобщение и проводится анализ поступивших обращений граждан. Указанный анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и

рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

6.7. Состояние работы с обращениями (анализ поступивших обращений граждан) отражаются в годовых отчетах о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования и в обязательном порядке размещаются на официальном сайте муниципального района в сети Интернет по прилагаемой форме (Приложение 3).

6.8. Аналитическая работа ведется в тесном взаимодействии органов местного самоуправления муниципального образования. Специалисты, рассматривающие почту граждан, постоянно ведут отбор и накопление материалов (снимают копии обращений, ответов и т.п.) по закрепленной за ними территории для написания тематических записок, других аналитических материалов, своевременно готовят необходимую информацию для составления аналитических материалов.

Приложение 1  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в органах местного  
самоуправления муниципального  
образования «Поселок городского типа  
Камское Устье Камско-Устьинского  
муниципального района»

Главе, Заместителю главы,  
руководителю Исполнительного  
комитета муниципального  
образования «Поселок городского  
типа Камское Устье Камско-  
Устьинского муниципального  
района»

---

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Получено по «горячей линии» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин

Сообщаю об обращении гражданина, поступившем на телефон  
«горячей линии».

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_ (при  
наличии) \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

Почтовый  
адрес \_\_\_\_\_

Содержание обращения

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ответственный работник \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
(подпись, дата) расшифровка подписи

Приложение 2  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в органах местного  
самоуправления муниципального  
образования «Поселок городского типа  
Камское Устье Камско-Устьинского  
муниципального района»

**Регистрационно-контрольная карточка  
приёма граждан по личному вопросу**

**(Главы, Заместителем Главы, Руководителем Исполнительного комитета  
муниципального образования «Поселок городского типа Камское Устье Камско-  
Устьинского муниципального района»)**

№ регистр. \_\_\_\_\_

Вх. № \_\_\_\_\_

Дата регистрации \_\_\_\_\_

Дата регистрации \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Год рождения \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Вопрос: \_\_\_\_\_

---

Согласен на устный ответ: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Кому поручено: \_\_\_\_\_

Что поручено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г. \_\_\_\_\_

(подпись)

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Результат: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г. Подпись \_\_\_\_\_

Дата ответа заявителю \_\_\_\_\_ 20 г.

Дата снятия с контроля « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Подпись \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в органах местного  
самоуправления муниципального  
образования «Поселок городского типа  
Камское Устье Камско-Устьинского  
муниципального района»

## СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан  
в органах местного самоуправления муниципального образования  
«Поселок городского типа Камское Устье Камско-Устьинского  
муниципального района»

Наименование сведений	Цифровые данные	
	_____ год	_____ год
Поступило <b>всего</b> обращений (письмо, личный приём, электронные обращения)		
в т.ч. электронных обращений (Интернет, электронная почта)		
В т.ч. принято на личном приеме:		
руководителем		
заместителями руководителя		
Взято на контроль		
Решено положительно		
Проверено с выездом на место		